



Implementação do Sistema de Gestão Ambiental (NP EN ISO 14001:2004)

DESIGNAÇÃO DO MESTRADO: Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança

AUTOR: Nuno André Pereira Alves

ORIENTADORES: Prof. Doutor Paulo Laranjeira
Eng.º Augusto Miguel Lopes

ANO: 2012

AGRADECIMENTOS:

Ingrata a tarefa esta de referir todos aqueles que me auxiliaram, direta ou indiretamente, durante os últimos meses. Este relatório cumpre o desiderato de término de uma fase da minha vida.

No decorrer de todo este processo de aprendizagem, várias foram as pessoas que me apoiaram; que ouviram as minhas lamúrias, frustrações, tristezas, mas que também partilharam as minhas alegrias, méritos e conquistas. Pessoas que sentiram a minha perseverança, luta e dedicação ao longo destes dois anos de luta.

A todas essas pessoas agradeço todo o apoio, amor e carinho. A elas dedico este trabalho.

Agradeço em especial:

Aos meus amigos e familiares pela confiança e apoio ao longo destes dois anos, por me ajudarem em todos os momentos e pelo sacrifício feito para que pudesse chegar até aqui.

A todos os professores e funcionários da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras pela dedicação e transmissão de conhecimentos, em especial ao meu orientador, Eng.º Augusto Miguel Lopes pelo seu apoio e disponibilidade, que foram fundamentais neste longo período e ainda pela consideração com que sempre me presenteou.

Evidentemente, quero ainda agradecer a todos os colaboradores da Gamobar, S.A. por toda a amabilidade e informação que me disponibilizaram e, que sem eles este trabalho não seria possível.

A todas as pessoas que passaram por nós e deixaram uma palavra de conforto, esperança, sabedoria, energia...

MUITO OBRIGADO.

RESUMO:

A Qualidade e o respeito pelo meio ambiente são partes integrantes da gestão da Gamobar S.A. refletindo-se sobre todas as suas componentes. Uma vez que a organização já se encontra certificada pela NP EN ISO 9001:2008, a Gamobar S.A entende estar na altura de implementar um Sistema de Gestão Ambiental.

O SGA representa a concretização do ciclo de melhoria contínua e do bom desempenho ambiental, o qual inclui requisitos e procedimentos destinados a atingir a plena eficiência. Trata-se de uma ferramenta utilizada para organizar e direccionar as ações de carácter ambiental que tem como principal objetivo identificar e avaliar níveis de incidências ambientais relevantes, estabelecer metas de melhoria e dirigir as operações no sentido de atingir essas metas, sempre em conformidade com a legislação em vigor.

No fundo, o objetivo da gestão ambiental é preservar os recursos naturais, limitar a emissão de poluentes e os impactes ambientais e promover a segurança no local de trabalho.

Palavras-Chave: Sistema de Gestão Ambiental, Melhoria Contínua, Desempenho Ambiental, Aspectos Ambientais, Impactes Ambientais.

ABSTRACT:

Quality and the respect for the Environment are integrated parts of Gamobar SA management, being present in all its components. Once the organization is already certified by the NP EN ISO 9001:2008, Gamobar S.A. believes this is the right time to implement an Environmental Management System.

The Environmental Management System represents the achievement of the cycle of continuous improvement, in which it includes requirements and procedures designated to reach full efficiency. It is about a tool used to organize and direct actions of environmental dominion that has as main goal identifying and assessing levels of relevant environmental incidences, establishing targets of improvement and directing operations in order to reach those targets, always in accordance with legislation in force.

Fundamentally, the goal of Environmental Management aims to preserve natural resources, restricting the pollutants emission and promote security in working place.

Keywords: Environmental Management System, Continuous Improvement, Environmental Performance, Environmental Aspects; Environmental Impacts

ÍNDICE:

AGRADECIMENTOS	2
RESUMO	3
ABSTRACT	4
INTRODUÇÃO	8
CAPÍTULO I	10
1 - O SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL	13
CAPÍTULO II	10
2 - APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	10
CAPÍTULO III	16
3 – IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (NP EN ISO 14001:2004) ...	16
3.1 – REQUISITOS GERAIS (REQUISITO 4.1).....	16
3.2 – POLÍTICA AMBIENTAL (REQUISITO 4.2).....	16
3.3 – PLANEAMENTO (REQUISITO 4.3)	17
ASPETOS AMBIENTAIS (REQUISITO 4.3.1)	17
3.4 – REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS (REQUISITO 4.3.2)	18
3.5 – OBJETIVOS, METAS E PROGRAMA (S) (REQUISITO 4.3.3).....	21
3.6 – IMPLEMENTAÇÃO E OPERAÇÃO (REQUISITO 4.4).....	22
RECURSOS, ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADE (REQUISITO 4.4.1).....	22
3.7 – COMPETÊNCIA, FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO (REQUISITO 4.4.2)	29
3.8 – COMUNICAÇÃO (REQUISITO 4.4.3)	32
3.9 – DOCUMENTAÇÃO (REQUISITO 4.4.4)	33
3.10 – CONTROLO DE DOCUMENTOS (REQUISITO 4.4.5).....	34
3.11 – CONTROLO OPERACIONAL (REQUISITO 4.4.6)	35
3.12 - PREPARAÇÃO E RESPOSTA À EMERGÊNCIA (REQUISITO 4.4.7)	36
3.13 – VERIFICAÇÃO (REQUISITO 4.5)	41
MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO (REQUISITO 4.5.1).....	41
3.14 – AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (REQUISITO 4.5.2).....	45

3.15 – NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS (REQUISITO 4.5.3)	45
3.16 – CONTROLO DE REGISTOS (REQUISITO 4.5.4)	46
3.17 – AUDITORIA INTERNA (REQUISITO 4.5.5).....	46
3.18 – REVISÃO PELA GESTÃO (REQUISITO 4.6)	51
CONCLUSÃO	52
BIBLIOGRAFIA.....	54
ANEXOS.....	56

INDICE DE FIGURAS:

Figura 1. Requisitos da ISO 14001	13
Figura 2. Organigrama funcional da Gamobar.....	23
Figura 3. Organigrama de comunicação.....	33

INDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Comunicação Interna	32
Quadro 2 – Comunicação Externa	32
Quadro 3 – Materiais absorventes face à matéria prima	37
Quadro 4 - Classes de fogo e meios de extinção respetivos.....	39
Quadro 5 – Meios de proteção, intervenção e comunicação.....	39

INTRODUÇÃO:

O importante papel social e económico do Automóvel é hoje inquestionável. Todavia, a consciência coletiva e o respeito pelas gerações atuais e futuras, impõem a tomada de medidas que minimizem os impactos menos desejáveis do automóvel sobre o meio ambiente.

O Sector Automóvel aceitou este desafio, sendo hoje conhecidos os resultados dos elevados investimentos efetuados pelos construtores neste domínio.

A ação das empresas de comércio e reparação automóvel torna-se igualmente indispensável, no acompanhamento do veículo automóvel ao longo da sua vida. A dinâmica da competitividade empresarial assim o exige, sabendo-se hoje que a defesa do ambiente já define, em alguns países europeus, o critério de compra do consumidor. Os poderes públicos estão, também especialmente interventivos na tomada de medidas de proteção ambiental. Multiplica-se a legislação e, consequentemente, as obrigações exigidas aos agentes económicos no exercício da sua atividade.

Foi neste contexto que o Grupo Gamobar, se empenhou para a implementação das melhores soluções garantindo o desenvolvimento económico e preservação do Ambiente, através de uma abordagem estruturada e integrada.

Desde o seu início que o Grupo Gamobar desenhou um modelo de gestão baseado na proximidade ao cliente, na procura da melhoria contínua e da inovação constante. O resultado de 49 anos dessa dedicação é a confiança e a fidelização dos seus clientes.

Atualmente o Grupo Gamobar representa as marcas Peugeot, Opel, Alfa Romeo, Renault, BMW e MINI, com principal incidência para a Peugeot. Seguindo uma estratégia de expansão geográfica e proximidade ao cliente, está presente em várias localidades do Grande Porto (Porto, Maia, Rio Tinto, Santo Tirso, Vila do Conde) e ainda em Braga.

A Gamobar, S.A. é atualmente um grupo empresarial que se destaca claramente na comercialização e assistência de veículos ligeiros em Portugal. Para além de gerir uma elevada carteira de clientes na venda de automóveis, no apoio em reparações ou na colocação de serviços financeiros, a empresa demonstra um grande sentido de responsabilidade na procura de satisfação dos seus colaboradores e da comunidade envolvente.

Como prova disso a Gamobar, conta já com 11 anos de certificação segundo a norma NP EN ISO 9001. A implementação de um Sistema de Gestão Ambiental surge naturalmente como uma forma de uniformizar práticas e de permitir um desenvolvimento racional da estrutura organizacional.

No entanto, a postura de satisfação interna e de terceiros, para além das preocupações sinceras com o meio envolvente contribuem para que a Gamobar pretenda implementar um Sistema de Gestão Ambiental.

Com a implementação de um SGA garante a performance ambiental, trazendo numerosas vantagens, tais como:

- ✓ Reduzir o impacto ambiental originado pela atividade;
- ✓ Promover e manter um clima de boas relações com o cliente, comunidade envolvente e poderes públicos;
- ✓ Conquistar a confiança dos investidores;
- ✓ Aumentar o nível de oportunidades para melhorar a capacidade competitiva;
- ✓ Diminuir e prevenir custos, porque:
 - reduz o risco de responsabilização por danos ambientais
 - evita a saída de capital da empresa por:
 - pagamento de multas
 - agravamento de prémios de seguro
 - gastos em material/recursos na resposta a situações de emergência
- ✓ Reforça a saúde financeira e o futuro da empresa

O objetivo do presente trabalho é, dotar a organização de mecanismos eficazes com vista à melhoria e eficiência ambiental. Com base na sede da Gamobar S.A (Rua Delfim Ferreira, nº 230-414) onde se encontram todas as atividades e processos do grupo, foi onde todo o trabalho se desenvolveu e onde estão presentes todos os aspetos ambientais, já que é a única instalações capacitada para reparações de carroçaria (chapa e pintura) e onde os serviços após-venda (mecânica) são de maior dimensão.

Os procedimentos criados nesta organização serão abordados ao longo do presente trabalho e, todas as adaptações feitas aos procedimentos de Gestão da Qualidade são mencionadas.

Contudo, não serão apresentados todos os documentos pertencentes ao Sistema de Gestão da Qualidade da organização nesta tese, dado não ter permissão para demonstrar na íntegra o seu sistema.

Assim, o presente trabalho será construído tendo por base os diversos pontos normativos e, o que será feito para ir ao encontro do cumprimento dos mesmos.

CAPITULO I

2 - APRESENTAÇÃO DA EMPRESA:

Nome: Gamobar - Sociedade de Representações, S.A.
Morada: Rua Delfim Ferreira, nº 230 – 414, 4101-803 Porto
Freguesia: Ramalde
Concelho: Porto
Distrito: Porto
Telefone: +351 22 619 6900
Fax: +351 22 610 1234
Internet : www.gamobar.pt
Email: gamobar@gamobar.pt
NIFº PT: 500 123 853
CAE: 45 110/ 45 200
Atividade: Comércio e Reparação de Veículos Automóveis.

Nº Trabalhadores: 158

Volume de Negócios: 53.044.227€

A “Gamobar – Sociedade de Representações, S.A.” é uma das cinco sociedades da Gamobar S.G.P.S.

A Gamobar – Sociedade de Representações, S.A dedica-se essencialmente ao comércio e reparação de viaturas automóveis, tendo atualmente 8 instalações, estando presentes essencialmente no grande Porto.

A **GAMOBAR** nasceu como importador de viaturas Peugeot em 1963, tendo-se transformado em concessionário Peugeot em 1983. Desde essa data é responsável por:

- Vendas de viaturas novas e usadas;
- Venda de peças de origem Peugeot e outras;
- Venda de extras e acessórios diversos;
- Vendas de serviços de financiamento e seguros na aquisição de automóveis;
- Venda de contratos de manutenção e extensões de garantia;
- Venda de serviços de reparação e manutenção automóvel;
- Venda de serviços de montagem de extras e acessórios;
- Venda de aluguer de viaturas de substituição

Em 1985 foi inaugurada no Porto, a **QUADRIFÓLIO** que se dedica à comercialização e reparação de viaturas Alfa Romeo, bem como de peças de origem da marca. Com o objetivo de melhorar o serviço e o equipamento, a QUADRIFÓLIO iniciou, em Setembro de 1999, uma remodelação física total, passando a dispor, a partir de Janeiro de 2001, de uma área total de 4000 m².

Os espaços de exposição foram redimensionados, possibilitando também a existência de um show-room especialmente vocacionado para veículos topo de gama. Simultaneamente, desencadeou um processo de reestruturação de corpos administrativo e comercial, apostando na formação, na juventude e no dinamismo dos colaboradores.

Em 30 de Junho de 2003 com vista no aproveitamento de energias e redução de custos procedeu-se à fusão da empresa QUADRIFÓLIO S.A. com a Gamobar - Sociedade de Representações, S.A. passando assim a Gamobar S.A. a ter a atividade Alfa Romeo, sob a mesma denominação social – QUADRIFÓLIO.

A **GAMOBAR ST21** constituiu-se em Julho de 1999, tendo iniciado a sua atividade como concessionário Peugeot para Santo Tirso. Após um período de instalação nova sede em Santo Tirso, a GAMOBAT ST21 projeta na sua zona atuação e na população os valores de respeito, inovação, solução, disponibilidade e intervencionismo que tanto a caracterizam.

Também a 30 de Junho de 2003 a Gamobar ST21 uniu-se com a Gamobar - Sociedade de Representações, S.A. passando a Gamobar S.A. a ter mais uma atividade Peugeot com a denominação comercial GAMOBAR ST21.

A **OPEL CENTRUM DOURO** é uma concessão da marca Opel, tendo como área de principal responsabilidade a zona ocidental-sul da cidade do Porto. Esta empresa, detida a 100% pela Gamobar S.G.P.S. inaugurou as suas instalações a 15 de Dezembro de 2000.

Num só espaço reúne um stand de exposição de viaturas, serviços oficinais, armazém de peças e um parque coberto para viaturas novas e usadas. Tendo como missão um novo conceito de concessão automóvel que permita atingir e superar as expectativas dos clientes.

Com vista à expansão da “marca” Gamobar Usados, desde Fevereiro de 2005 que a OPEL CENTRUM DOURO dispõe de um espaço exclusivo para viaturas usadas Peugeot.

Em 30 de Junho de 2003 com vista no aproveitamento de energias e redução de custos procedeu-se à fusão da empresa GAMOBAR DOURO S.A. com a Gamobar - Sociedade de Representações, S.A. passando assim a Gamobar S.A. a ter a atividade OPEL, sob denominação comercial OPEL CENTRUM DOURO.

Em Julho de 2005, inaugura-se a terceira concessão Peugeot, a **GAMOBAR ORIENTE**, tendo como zona de atuação a parte oriental da cidade do Porto e os concelhos de Gondomar e Valongo. Esta concessão surgiu após a aquisição e consequente substituição comercial da Porto Nascente. Em Janeiro de 2007, a Gamobar Oriente abriu a instalação sede com oficina e stand no centro de Rio Tinto. No presente ano a instalação inaugurada em 2005 fechou, fase às dificuldades económicas e à conjuntura atual, tanto do mercado automóvel como do país.

A **GAMOBAR PEÇAS** foi inaugurada em Abril de 2007, tornando-se assim no primeiro edifício destinado exclusivamente à venda de peças. A GAMOBAR PEÇAS divide o seu espaço com outra empresa, pertencente aos mesmos acionistas.

Em Julho de 2008 foram inauguradas duas novas instalações da Gamobar. A **GAMOBAR AVE** com as atividades Peugeot (vendas e oficina) e BMW/MINI (apenas oficina) em Vila do Conde e a **GAMOBAR MAIA** adquirida à Carmaia S.A. com mais uma atividade Peugeot (vendas e oficina) agora na Maia e o primeiro agente Renault (apenas oficina)

Por fim em Abril de 2012, a Gamobar decidiu alargar geograficamente a sua atividade, tendo inaugurado em Braga, a **GAMOBAR BRAGA**, segundo concessionário dedicado à atividade Opel.

CAPITULO II

1 - GESTÃO AMBIENTAL:

A quantidade e tipo de resíduos e as emissões e/ou efluentes gerados pelas empresas, provocam impactes ambientais significativos e levantam, atualmente, enormes preocupações no que diz respeito ao destino (ou tratamento). Conscientes desta fragilidade e pressionadas por uma opinião pública cada vez mais atenta e sensível às questões ambientais, as organizações têm aderido a uma nova forma de regulação voluntária e pró-ativa – a Implementação de Sistemas de Gestão Ambiental (Pinto, 2005).

A norma NP EN ISO 14001 publicada em 2004 é a versão portuguesa da Norma Europeia EN ISO 14001:2004, que substitui a NP EN ISO 14001:1999. Esta norma referente à gestão ambiental, destina-se a proporcionar às organizações os elementos de um sistema eficaz de gestão ambiental, que possam ser integrados com outros requisitos de gestão, a fim de ajudar essas organizações a atingir os objetivos ambientais e económicos.

Esta norma é aplicável “a organizações de todos os tipos e dimensões” e adapta-se “a diversas condições geográficas, culturais e sociais”¹.

“ A finalidade global desta norma é apoiar a proteção ambiental e a prevenção da poluição, em equilíbrio com as necessidades socioeconómicas”².

Quanto aos requisitos mínimos da norma NP EN ISO 14001:2004, estes poderão ser seccionados em cinco grandes etapas, que se apresentam seguidamente:

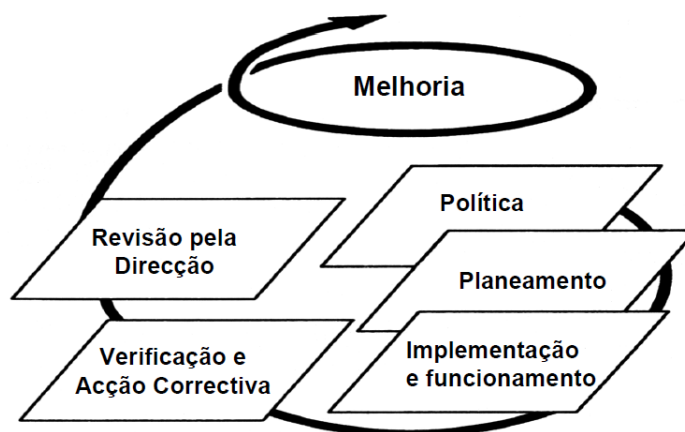


Figura 1. Requisitos da ISO 14001 (Fonte: NP EN ISO 14001:2004)

No que respeita ao sector automóvel, de acordo com base de dados nacional dos sistemas de gestão certificados do IPAC e, no âmbito do código de atividade EA 29 – comercio por grosso e a

¹ NP EN ISO 14001:2004 – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização

² NP EN ISO 14001:2004 – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização

retalho; reparação de veículos automóveis, motociclos e de bens de uso pessoal e doméstico, existem 801 empresas certificadas pela Norma ISO 9001, à data de 22-03-2011, data da última atualização. Em relação à Norma ISO 14001, no mesmo sector de atividade apenas 51 empresas se encontram certificadas.

Perante este cenário concluímos que a implementação de um SGA se encontra ainda numa fase muito prematura, ao nível deste sector de atividade. Assim, a Gamobar S.A., está na vanguarda antecipando-se a muitos concorrentes diretos focalizam-se cada vez mais na satisfação do cliente e respeito pelo meio ambiente, tornando-se uma empresa cada vez mais competitiva.

Um SGA é uma parte integrante do sistema global de gestão da entidade, ajudando a empresa a adquirir uma visão aprofundada dos aspetos ambientais mais importantes a ter em conta no desenvolvimento da atividade, levando à melhoria contínua do desempenho ambiental da entidade. O SGA inclui a estrutura funcional, as atividades de planeamento, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos, para desenvolver, executar, prosseguir, rever e manter a política ambiental. (Pinto, 2005).

Trata-se, de um processo cíclico, em que a entidade revê e avalia periodicamente o seu SGA de modo a identificar oportunidade de melhoria dos processos através da inclusão de medidas ambientais eficazes. Um SGA permite à organização:

- Estabelecer uma política ambiental adequada à própria realidade;
- Identificar os aspetos ambientais significativos, os requisitos legais, relevantes e as prioridades, de modo a estabelecer objetivos e metas ambientais adequadas;
- Estabelecer uma estrutura e um programa de gestão para implementar a política e atingir os objetivos e metas definidos;
- Facilitar o planeamento, o controlo, as ações preventivas e corretiva e as atividades de auditoria e revisão, de modo a assegurar que a política é cumprida e o SGA permanece adequado;
- Ter capacidade para se adaptar à mudança.

Para além de todos os aspetos apontados, a implementação de um SGA leva, por si só, à sensibilização e motivação de todo o pessoal colaborador da entidade para as questões do ambiente.

Assim, a gestão ambiental torna-se numa ferramenta essencial que permite controlar/minimizar, ou mesmo levar à eliminação de alguns desses impactes associados a cada atividade, facilitando a demonstração do desempenho ambiental, quer internamente (à Organização), quer externamente (às autoridades e partes interessadas)³.

³ Soares, Aldina; Rodrigues, Ana Paula; Calmeiro, Ana Teresa; Cunha, Fernando Mayordomo; Wemans, Helena Saraiva; Botelho, Maria João; Torre, Tânia (2011) “Gestão Ambiental e Sustentabilidade”, Verlag Dashofer.

O processo de implementação de um SGA é complementar ao que é desenvolvido para aplicar a norma da série NP EN ISO 9000:2005 sobre gestão de qualidade. Os dois sistemas de gestão partilham princípios comuns e uma estrutura semelhante. Este facto facilita à Gamobar o processo de aplicação do seu sistema de gestão ambiental uma vez que já trabalha de acordo com a norma de garantia de qualidade, NP EN ISO 9001:2008.

CAPITULO III

3 – IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (NP EN ISO 14001:2004)

Tendo a Gamobar, S.A. implementado um Sistema de Gestão da Qualidade há mais de uma década, tornar-se-á mais fácil a implementação desta norma de referência ambiental. O objetivo deste ponto visa explorar cada requisito da norma, preencher os pressupostos nele descritos e complementar ou criar toda a documentação que eles exigem, há já existente.

3.1 – REQUISITOS GERAIS (REQUISITO 4.1)

Este é o primeiro requisito norma e, que maior parte das vezes passa despercebido. No fundo serve como uma nota introdutória para os restantes pontos e, que acrescenta a necessidade de inclusão do âmbito do seu sistema, face à norma anterior (ISO 14001:1996).

Torna-se importante a definição do mesmo, de modo a perceber a importância que este sistema representa para a organização, se abrange todas as atividades, produtos ou serviços na organização.

No que respeita à Gamobar S.A. o âmbito de aplicação será o mesmo do SGQ, incluindo a venda de veículos novos e usados, vendas de peças, produtos financeiros, mecânica, serviços rápidos, após venda e carroçaria, das oito instalações do grupo.

3.2 – POLÍTICA AMBIENTAL (REQUISITO 4.2)

A Política de Gestão que a Gamobar evidenciará, assenta nos pressupostos já estabelecidos para a Política do Sistema de Gestão da Qualidade, com a inclusão de teor ambiental que assentará na sua política futuramente. Assim, a Política de Gestão será a seguinte, com possíveis alterações futuras:

A qualidade e o respeito pelo Meio Ambiente são partes integrantes da gestão da Gamobar, S.A. refletindo-se sobre todas as suas componentes. Neste pressuposto a Administração definiu e desenvolveu um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Ambiente de acordo com os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004 (em fase de implementação), comprometendo-se a cumprir e a consolidar a sua aplicação prática.

Orientando-se pela Qualidade e pelo controlo dos Impactes Ambientais, a Organização pretende:

- Que o seu sistema organizacional seja simples, permitindo racionalizar processos e meios, maximizando a utilização eficiente dos recursos;
- Que os seus clientes vejam as suas expectativas correspondidas. Garantindo assim a sua fidelização;

- Que os seus colaboradores sejam continuamente formados e motivados para a prestação de um serviço profissional, sendo permanentemente avaliados, garantindo deste modo a sua satisfação e o desenvolvimento das suas carreiras;
- Que o conhecimento e a capacidade técnica sejam corretamente geridos e sempre atualizados garantindo um nível de competência que permita dar uma resposta efetiva às solicitações apresentadas;
- Que as instalações e equipamentos sejam permanentemente atualizados e mantidos nas melhores condições, cumprimentos de requisitos legais e outros aplicáveis;
- Que a implementação e a exploração das tecnologias para a prestação do Serviço sejam as “mais limpas”, permitindo o uso sustentado dos recursos naturais, o aumento da eficiência energética e a prevenção da produção de resíduos;
- Que a sua organização seja eficaz e suficientemente dinâmica para evoluir, acompanhando a permanente mudança do meio envolvente;
- Que os fornecedores sejam seus parceiros em relações comerciais mutuamente proveitosas;
- Que todas as atividades sejam desenvolvidas de acordo com os princípios de Desenvolvimento Sustentável, visando a prevenção da poluição e melhoria contínua;
- Que a gestão da Organização seja regida pelos mais rigorosos princípios éticos e legais, de acordo com toda a legislação em vigor, tendo como padrão as melhores práticas do mercado, a boa fé, a honestidade e a lealdade;
- Que os seus acionistas sejam adequadamente remunerados;

Estando conscientes que a simples satisfação dos seus clientes não se traduz em oportunidades suficientes para garantir o desenvolvimento futuro da Gamobar, S.A., torna-se necessário procurar a excelência. Assim, a Gamobar, S.A. deve em todas as suas componentes:

- Cumprir os compromissos assumidos;
- Respondera todas as solicitações de forma rápida e eficaz;
- Desburocratizar os processos, simplificando ao máximo o relacionamento com os seus clientes;
- Manter abertos e atualizados os canais de comunicação com os seus clientes e fornecedores;
- Manter e alimentar um elevado nível de conhecimento técnico;
- Praticar as condições comerciais ajustadas aos mercados em que se insere;
- Manter uma estrutura robusta reconhecida interna e externamente.

3.3 – PLANEAMENTO (REQUISITO 4.3)

ASPECTOS AMBIENTAIS (REQUISITO 4.3.1)

A identificação e avaliação dos aspetos ambientais são das tarefas mais importantes de um Sistema de Gestão Ambiental.

Inicialmente a organização deverá efetuar um levantamento de todos os seus aspetos ambientais, de acordo com as suas atividades, produtos ou serviços, para que depois possa determinar quais aqueles que têm ou podem vir a ter impactes ambientais significativos. São considerados como tal, os que podem provocar:

- Contaminação de recursos hídricos;
- Contaminação do ar;
- Diminuição de recursos;
- Alteração do ecossistema;
- Efeitos diretos na saúde humana;
- Contaminação do solo;
- Utilização do solo e impacte visual.

Para este requisito foram elaborados 3 documentos (*Anexo I*):

- Aspetos Ambientais – neste procedimento está descrito o processo de identificação dos aspetos ambientais, bem como as metodologias de cálculo;
- Fluxos de entrada e saída - Ambiente – onde está caracterizado o levantamento das atividades, produtos ou serviços inerentes à Gamobar e, os aspetos ambientais decorrentes dos mesmos;
- Avaliação dos Aspetos Ambientais – Matriz de cálculo dos aspetos ambientais.

A identificação dos aspetos ambientais que a empresa pode controlar ou influenciar é efetuada para os sectores da Gamobar S.A., mediante o preenchimento do impresso – Avaliação dos Aspetos Ambientais, com base nos dados recolhidos e registados no impresso – Fluxos de Entradas e Saídas - Ambiente.

O impresso de Avaliação dos Aspetos Ambientais contempla a descrição das entradas e saídas do processo e o impresso de Fluxos de Entradas e Saídas - Ambiente descrimina os aspetos ambientais associados, a identificação das condições operatórias em que ocorrem e os impactes ambientais, efetiva ou potencialmente resultantes.

O procedimento “Aspetos Ambientais” descrimina o método de identificação dos aspetos ambientais, bem como a sua avaliação, estão deste modo os três documentos interligados.

Após a avaliação dos aspetos ambientais verificaram-se como significativos os seguintes:

<u>Processo/Atividade ou Serviço</u>	<u>Aspeto Ambiental</u>	<u>Impacte Ambiental</u>
Reparações de Mecânica (mecânica, serviços rápidos e eletricidade)	Produção de Resíduos	Contaminação dos solos / Ocupação dos solos
	Derrames	Contaminação dos solos
Laboratório de preparação de tintas	Emissões Atmosféricas	Contaminação atmosférica
Cabina de pintura	Emissões Atmosféricas	Contaminação atmosférica
Situações de Emergência	Consumo de Água	Depleção de recursos naturais
	Produção de Águas Residuais	Contaminação dos solos e recursos hídricos
	Emissões Atmosféricas	Contaminação atmosférica
	Derrames	Contaminação dos solos e recursos hídricos

Quadro 1 – Aspetos Ambientais Significativos

Todos estes aspetos serão considerados como prioritários e estão incluídos no Programa de Gestão da empresa, com ações específicas para minimizar os seus impactes. As únicas exceções serão as Situações de Emergência que foram colocados no Plano de Monitorização, de forma a monitorizar as suas ocorrências. Foram ainda definidas medidas de prevenção e resposta de modo a minimizar o impacte ambiental associado. Deste modo sempre que ocorrerá uma situação de emergência a Gamobar avaliará as suas consequências e, possíveis situações que possam ser corrigidas e/ou melhoradas.

Em relação à Produção de Resíduos o objetivo será a implementação de um sistema de gestão integrada de resíduos que visa garantir a triagem dos mesmos, a implementação da política dos 3R's

(reduzir, reutilizar e reciclar), bem como garantir a sua máxima valorização. Para que tal seja possível há que sensibilizar os colaboradores e instalar ecopontos e ecocentros, diminuir as quantidades enviadas para aterro e reduzir os resíduos de papel, através da melhor e maior utilização dos recursos informáticos.

No caso das Emissões Atmosféricas, quer no laboratório de tintas quer nas cabines de pintura o objetivo será a substituição da tecnologia de pintura por solventes pela tecnologia de pintura aquosa e reduzir a quantidade de emissão do efluente gasoso que visa garantir que a tecnologia de pintura seja unicamente aquosa e, uma redução do consumo de gás na ordem dos 0.5% respetivamente.

Para isso é necessário contactar potenciais fornecedores da solução tecnológica adequada, planear o adequado uso das estufas de pintura e afinar periodicamente os queimadores (incluir no plano de manutenção das cabines de pintura).

É de igual modo importante e, averiguar os valores limite de emissão pois não existem medições que comprovem que os valores estão de acordo com a legislação em vigor.

3.4 – REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS (REQUISITO 4.3.2)

De forma a dar cumprimento aos requisitos legais e, manter-se em constante atualização dos diplomas vigentes, a Gamobar S.A. deve estabelecer um método para identificação dos mesmos.

A Gamobar S.A. recebe várias publicações sobre legislação / regulamentação, incluindo diplomas relacionados com matérias de Qualidade, Ambiente e Higiene e Segurança no Trabalho, das entidades emissoras / fornecedoras da respetiva legislação aplicável, o que por si só torna o processo bem mais simplificado.

Assim, deve caber ao Responsável de Qualidade e Ambiente (**RQA**) a análise e encaminhamento dessa informação para as respetivas Unidades.

Por outro lado, o RQA poderá subscrever ao serviço disponível no Diário da República Eletrónico, que posteriormente receberá via e-mail uma lista de sumários da legislação publicadas diariamente. Periodicamente deverá proceder à análise da aplicabilidade da referida legislação, atualizando:

- Impresso Lista de Legislação/ Requisitos Legais Aplicáveis (***Anexo II***);
- Arquivo informático de legislação aplicável (qualidade, ambiente e segurança);
- Arquivo em suporte papel das normas aplicáveis;
- Informação das Unidades acerca das alterações ocorridas a nível das exigências legais que lhes são aplicáveis;
- O Programa de Gestão e Avaliação dos Aspetos Ambientais e quando necessário incluir ou alterar ações, de forma a cumprir os novos requisitos legais.

O acesso à legislação ou normas deverá ser garantido com uma periodicidade mensal, através de:

- Legislação: Acesso ao Diário da República Eletrónico, ou consulta do arquivo distrital (digitalização); consulta do site do Jornal Oficial das Comunidades Europeias;
- Normas e outros: Consulta de sites, de entidades especializados nestas matérias (IPQ, ACT, APA...);

A Legislação será aplicável se verificarem as seguintes situações:

- O âmbito dos diplomas abranger a atividade da Empresa (CAE);
- Os diplomas de âmbito genérico, mas que refiram aspetos e atividades em que a Gamobar S.A. se enquadre.

3.5 – OBJECTIVOS, METAS E PROGRAMA (S) (REQUISITO 4.3.3)

Os objetivos e metas são definidos anualmente com base em:

- Política de gestão;
- Requisitos legais;
- Aspetos ambientais significativos;
- Objetivos gerais da GAMOBAR;
- Preocupações ou sugestões apontadas pelos trabalhadores, organizações, instituições ou pela população em geral;
- Restrições técnicas, financeiras ou da atividade da empresa;
- Resultados da monitorização do programa de gestão;
- Progresso científico e tecnológico.

Estes são formulados pelo RQA, em colaboração com os trabalhadores da empresa, são registados no “Programa de Gestão” (*Anexo III*) e submetidos à aprovação da Administração. Quando aprovados, podem ser alterados com uma periodicidade inferior a um ano, caso ocorram alterações a nível de:

- Levantamento ou avaliação dos aspetos ambientais;
- Legislação aplicável;
- Preocupações demonstradas pelas partes interessadas;
- Sugestão dos trabalhadores que permitam melhorar os resultados atingidos.
- Progresso científico e tecnológico.

O programa de gestão é elaborado anualmente para os objetivos e metas estabelecidos. Inclui a definição de:

- Ações a concretizar e respetivo faseamento, de forma a atingir os objetivos e metas estabelecidos;
- Responsáveis pelas ações a realizar;
- Meios necessários;
- Indicadores de controlo dos objetivos e das metas

Os objetivos e metas já são um procedimento usual na Gamobar S.A dado a implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Contudo, deverá ter em conta os compromissos com as questões ambientais, conforme é referido ao longo deste mesmo ponto.

O programa de gestão deverá ser transmitido aos colaboradores da empresa, de acordo com os canais de comunicação estabelecidos no ponto 3.8.

3.6 – IMPLEMENTAÇÃO E OPERAÇÃO (REQUISITO 4.4)

RECURSOS, ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADE (REQUISITO 4.4.1)

O objetivo da organização é criar a correta estrutura de trabalho para a gestão e desenvolvimento da empresa de acordo com os deveres, competências e responsabilidades.

Nos casos de atividades internas para departamentos específicos ou atividades interdepartamentais, a definição das regras para colaboração deverá dar prioridade absoluta às vantagens para o cliente.

O cumprimento dos regulamentos de proteção ambiental e saúde e segurança, decorrentes da responsabilidade da empresa perante a sociedade e o ambiente, devem encontrar-se igualmente contemplados nas presentes tarefas.

Efetuar uma avaliação de riscos profissionais e implementar medidas para que os mesmos sejam atenuados ou dirimidos, contribuindo desta forma para uma melhoria das condições de trabalho dos colaboradores.

A gestão de resíduos deverá ser também uma das preocupações, pelo que efetuar a correta segregação dos mesmos é essencial. Apenas funcionar com empresas que se encontrem licenciadas para o efeito é um dos objetivos.

Ilustra-se de seguida a organização da empresa de uma forma resumida:

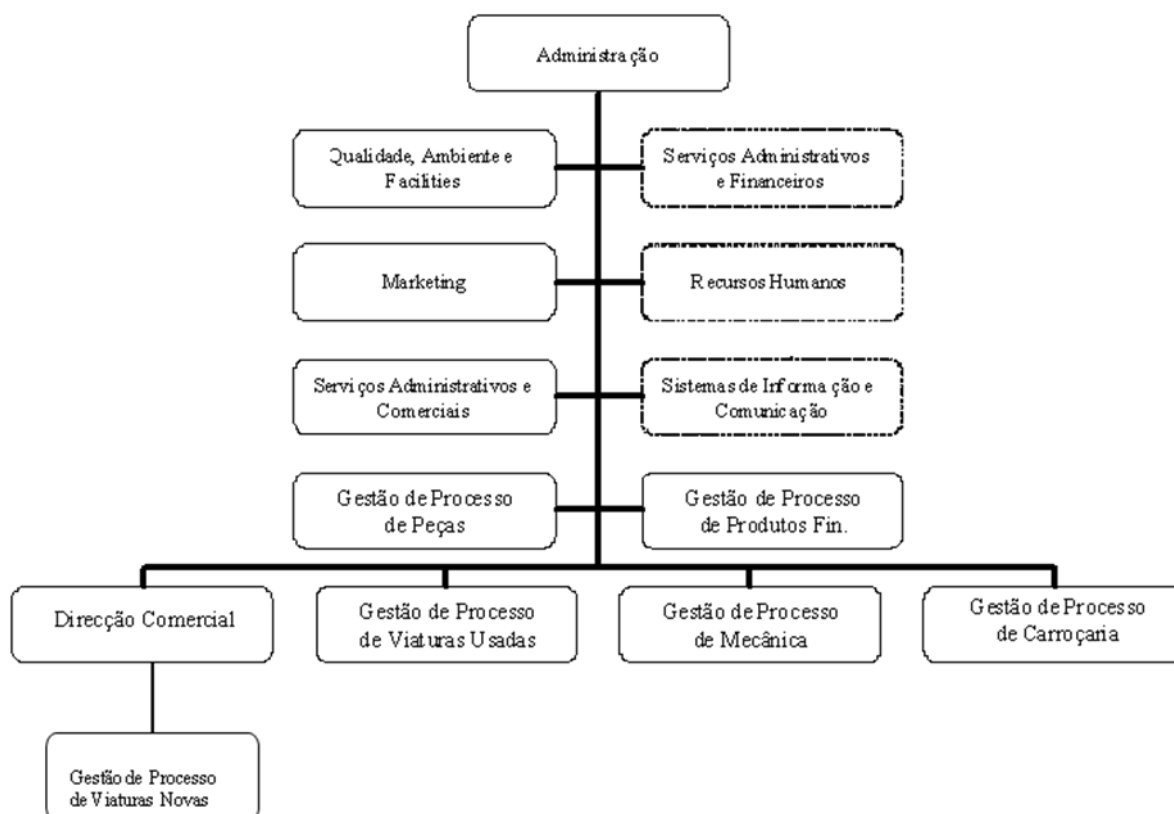


Figura 2. Organograma funcional da Gamobar

As descrições de funções conforme, organograma anterior, estão de igual modo bem definidas no seio da organização. Cada descrição de função, contempla as tarefas, tarefas delegáveis, requisitos da função, etc. Em seguida, estão descritas algumas das funções mais relevantes na organização, com influência no desempenho do Sistema de Gestão, devidamente atualizadas de acordo com os compromissos ambientais:

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO
ADMINISTRAÇÃO
FUNÇÃO CENTRAL
Conceber e implementar a estratégia global da empresa e representar e gestão no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente
REPORTE HIERÁRQUICO DA FUNÇÃO
Administração
DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES
As atribuições e responsabilidades baixo descritas, visam listar, de uma forma sumária, algumas tarefas a realizar no desempenho da função, não estando listadas de uma forma exaustiva. Toda e qualquer tarefa (não listada) que se integre na missão genérica da função faz parte integrante da mesma
TAREFA
1. Conceber e implementar a estratégia global da empresa
2. Definir os princípios de gestão das diversas políticas da empresa

3. Representar a empresa	
4. Definir e negociar os objetivos das unidades de negócio e de serviço	
5. Aprovação do orçamento da empresa	
6. Negociação dos objetivos com o importador	
7. Negociação com outras entidades no que se refere aos principais contratos da empresa	
8. Representação da Gestão no âmbito do Sistema de Qualidade e Ambiente	
9. Gerir o imprevisto	
10. Afetar recursos	
11. Dinamizar a informação	
12. Liderança	
13. Análise do envolvente da empresa	
14. Assegurar que os processos do Sistema de Gestão são estabelecidos e mantidos	
15. Promover o conhecimento dos requisitos do cliente para toda a organização	
16. Cooperar na gestão dos aspetos ambientais significativos e dos riscos relacionados com as atividades	
17. Fomentar uma consciencialização global de boas práticas ambientais e respeito pelo meio ambiente	
18. Convocar os responsáveis das unidades de negócio e serviço para reuniões no âmbito do Sistema (definindo a ordem de trabalhos, tendo por base solicitações dos diversos departamentos, resultados das auditorias, reclamações, não conformidades, necessidade de recursos, ou definição de ações preventivas)	
TAREFAS DELEGÁVEIS	
• Não Aplicável	• NÃO APLICÁVEL
REQUISITOS DA FUNÇÃO	
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	
EXIGIDO	PREFERENCIAL
• Licenciatura em Gestão, Economia ou Engenharia	• Pós-graduação/Mestrado/MBA • Conhecimento das especificidades das marcas • Programa de gestão para gerentes
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
• Capacidade de gestão • Sentido de responsabilidade • Capacidade de organização • Capacidade de negociação • Flexibilidade • Ética • Sentido de comunicação, espírito de equipa e dinamismo	

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO
RESPONSÁVEL QUALIDADE, AMBIENTE E FACILITIES
FUNÇÃO CENTRAL
Gerir o Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente, de acordo com as normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, garantindo a melhoria contínua, gerir todas as questões ambientais de acordo com a legislação em vigor e gerir ainda os Facilities.
REPORTE HIERÁRQUICO DA FUNÇÃO
Administração
DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES
As atribuições e responsabilidades baixo descritas, visam listar, de uma forma sumária, algumas tarefas a realizar no desempenho da função, não estando listadas de uma forma exaustiva. Toda e qualquer tarefa (não listada) que se integre

na missão genérica da função faz parte integrante da mesma	
TAREFA	
1. Reportar à Direção Geral/Administração o grau de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente, o grau de concretização dos objetivos pré-estabelecidos e o desempenho global da empresa	
2. Gestão do Sistema de Gestão promovendo a sua constante atualização e melhoria contínua por intermédio de metodologias que o próprio sistema prevê, e também com o apoio dos serviços envolvidos	
3. Obter periodicamente feedback da satisfação dos clientes e recolher informação sobre o Sistema de Gestão	
4. Verificar a adequação das disposições constantes dos Procedimentos de acordo com as Normas ISO 9001:2008 e ISO 140001:2004	
5. Implementar, com os responsáveis dos outros serviços, ações corretivas/preventivas necessárias para satisfazer as exigências do Sistema de Gestão e verificar a sua adequabilidade	
6. Elaboração, verificação, organização e arquivo de todos os documentos da qualidade e ambiente	
7. Representar interna e externamente a empresa para os aspetos ligados ao Sistema de Qualidade e Ambiente	
8. Efetuar o controlo estatístico das reclamações e não conformidades	
9. Gestão e manutenção das instalações e equipamentos/DMM's em colaboração com os Responsáveis de Unidades, quando aplicável	
10. Gestão dos Resíduos	
11. Gestão e controlo de gastos gerais (água, luz, segurança, limpeza, etc)	
12. Avaliar os aspetos ambientais e coordenar as ações com vista ao seu controlo com especial incidência nos avaliados como significativos	
13. Avaliação contínua de Fornecedores	
14. Planeamento, definição de equipas, acompanhamento e gestão de auditoria internas	
15. Planeamento de projetos	
16. Análise e implementação da legislação ambiental em vigor aplicável à atividade da organização	
17. Respeito pelo meio ambiente e realização de ações de sensibilização ambiental para o cumprimento das medidas ambientais levadas a cabo pela organização	
18. Gestão das Guias de Acompanhamento de Resíduos e seu registo no SIRAPA	
19. Cumprir com o estipulado em situações de emergência	
<ul style="list-style-type: none"> 1, 7 Restantes pontos 	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRAÇÃO ASSIST. QUALIDADE, AMBIENTE E FACILITIES
REQUISITOS DA FUNÇÃO	
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	
<u>EXIGIDO</u>	<u>PREFERENCIAL</u>
<ul style="list-style-type: none"> Bacharel/Licenciatura 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia em funções similares Formação em Sistemas Integrados de Qualidade, Ambiente e Segurança Formação em auditorias internas Formação em 6 sigma
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
<ul style="list-style-type: none"> Liderança Capacidade para trabalhar em equipa Sentido de responsabilidade Gosto pelo sector automóvel 	

- Empenho
- Organização
- Maturidade profissional
- Pro-atividade

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO	
TÉCNICO QUALIDADE, AMBIENTE E FACILITIES	
FUNÇÃO CENTRAL	
Apoiar, o Responsável na gestão do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente, de acordo com as normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, garantindo a melhoria contínua, gerir todas as questões ambientais de acordo com a legislação em vigor e gerir ainda os Facilities.	
REPORTE HIERÁRQUICO DA FUNÇÃO	
Responsável, Qualidade, Ambiente e Facilities	
DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO	
ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES	
As atribuições e responsabilidades baixo descritas, visam listar, de uma forma sumária, algumas tarefas a realizar no desempenho da função, não estando listadas de uma forma exaustiva. Toda e qualquer tarefa (não listada) que se integre na missão genérica da função faz parte integrante da mesma	
TAREFA	
1. Reportar ao Responsável o grau de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente, o grau de concretização dos objetivos pré-estabelecidos e o desempenho global da empresa	
2. Apoiar na gestão do Sistema de Gestão promovendo a sua constante atualização e melhoria contínua por intermédio de metodologias que o próprio sistema prevê, e também com o apoio dos serviços envolvidos	
3. Apoiar na obtenção periodicamente feedback da satisfação dos clientes e recolher informação sobre o Sistema de Gestão	
4. Apoiar na verificação da adequação das disposições constantes dos Procedimentos de acordo com as Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004	
5. Apoiar na implementação, com os responsáveis dos outros serviços, ações corretivas/preventivas necessárias para satisfazer as exigências do Sistema de Gestão e verificar a sua adequabilidade	
6. Apoiar na elaboração, verificação, organização e arquivo de todos os documentos da qualidade e ambiente	
7. Efetuar o controlo estatístico das reclamações e não conformidades	
8. Apoiar na gestão e manutenção das instalações e equipamentos/DMM's em colaboração com os Responsáveis de Unidades, quando aplicável	
9. Apoio na gestão dos Resíduos	
10. Apoio na gestão e controlo de gastos gerais (água, luz, segurança, limpeza, etc.)	
11. Apoio na avaliação os aspetos ambientais e coordenar as ações com vista ao seu controlo com especial incidência nos avaliados como significativos	
12. Apoio na avaliação contínua de Fornecedores	
13. Apoio no planeamento, definição de equipas, acompanhamento e gestão de auditoria internas	
14. Apoio no planeamento de projetos	
15. Apoio na análise e implementação da legislação ambiental em vigor aplicável à atividade da organização	
16. Respeito pelo meio ambiente e realização de ações de sensibilização ambiental para o cumprimento das medidas ambientais levadas a cabo pela organização	
17. Apoio na gestão das Guias de Acompanhamento de Resíduos e seu registo no SIRAPA	
18. Apoiar no cumprimento em situações de emergência	
TAREFAS DELEGÁVEIS	
• Todas as tarefas	• RESP. QUALIDADE, AMBIENTE E FACILITIES

REQUISITOS DA FUNÇÃO	
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	
<u>EXIGIDO</u>	<u>PREFERENCIAL</u>
<ul style="list-style-type: none"> Bacharelato 	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura Formação em Qualidade ou Ambiente Formação em Sistemas Integrados de Qualidade, Ambiente e Segurança
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
<ul style="list-style-type: none"> Orientação para os resultados/objetivos Trabalho e espírito de equipa Sentido de responsabilidade Capacidade para organização Gosto pelo sector automóvel Cumprimento dos procedimentos e capacidade de realização 	

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO
GESTOR PROCESSO DE NEGÓCIO - MECÂNICA
FUNÇÃO CENTRAL
Gestão do Processo de forma a atingir a concretização dos respectivos objectivos
REPORTE HIERÁRQUICO DA FUNÇÃO
Administração
DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES
As atribuições e responsabilidades baixo descritas, visam listar, de uma forma sumária, algumas tarefas a realizar no desempenho da função, não estando listadas de uma forma exaustiva. Toda e qualquer tarefa (não listada) que se integre na missão genérica da função faz parte integrante da mesma
TAREFA
1. Estratégia e planeamento globais da unidade
2. Negociação dos objetivos na unidade, respetivo acompanhamento e cumprimento
3. Elaboração e cumprimento do orçamento da unidade
4. Negociação com outras áreas
5. Definição das normas e níveis de serviço
6. Monitorização e controlo das atividades da unidade
7. Desenvolvimento de indicadores e técnicas de desempenho e controlo de gestão
8. Acompanhamento da satisfação dos clientes
9. Assegurar o acompanhamento externo e interno da qualidade
10. Planeamento da formação dos colaboradores da unidade
11. Relacionamento com a direção de pelas e serviços de PPA
12. Planeamento da atividade comercial
13. Planeamento de campanhas de comunicação e imagem em colaboração com o marketing
14. Gestão e controlo de negocias e processos em curso
15. Aprovação de negócios e oportunidades propostas pela gestão de clientes
16. Relacionamento com clientes especiais
17. Aprovação de documentos financeiros
18. Tratamento e execução das reclamações e não conformidades dentro da unidade
19. Colaboração para o bom funcionamento do Sistema de Gestão
20. Cumprir com os procedimentos do Sistema de Gestão para os quais é responsável
21. Contribuir para a prevenção da poluição e, eficiência dos recursos
22. Cumprir com o estipulado em situações de emergência
23. Gerir os seus recursos humanos sensibilizando-os para as questões ambientais
24. Informar quanto as atividades da Unidade têm impactes ambientais que possam desviar o

compromisso com os objetivos e metas definidos ou sejam suscetíveis de provocar danos para o ambiente	
25. Colaboração na manutenção das instalações e equipamentos/DMM's	
TAREFAS DELEGÁVEIS	
<ul style="list-style-type: none"> 1, 2,3,4,5,6 Restantes pontos 	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRAÇÃO CONSELHEIRO DE SERVIÇO
REQUISITOS DA FUNÇÃO	
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	
<u>EXIGIDO</u>	<u>PREFERENCIAL</u>
<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura em Engenharia ou Gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Pós-Graduação/MBA Conhecimento das especificidades da marca Experiência mínima de 2 ou 3 anos em funções similares
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de argumentação/negociação Comprometimento Ética Criatividade/inação Orientação para resultados/objetivos Flexibilidade Sentido de responsabilidade Trabalho e espírito de equipa Gosto pelo sector automóvel 	

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO
RESPONSÁVEL RECURSOS HUMANOS
FUNÇÃO CENTRAL
Gestão dos Recursos Humanos garantindo a sua adaptabilidade às necessidades da empresa.
REPORTE HIERÁRQUICO DA FUNÇÃO
Administração
DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES
As atribuições e responsabilidades baixo descritas, visam listar, de uma forma sumária, algumas tarefas a realizar no desempenho da função, não estando listadas de uma forma exaustiva. Toda e qualquer tarefa (não listada) que se integre na missão genérica da função faz parte integrante da mesma
TAREFA
1. Participação na elaboração em conjunto com a Administração os responsáveis das várias áreas, do orçamento analítico de pessoal e do orçamento global do pessoal;
2. Análise e desenvolvimento de processos de recrutamento e seleção (incluindo a gestão de candidaturas em carteira);
3. Acolhimento de novos colaboradores permitindo uma adequada destes nas diversas áreas;
4. Participação na identificação de necessidades de formação dos colaboradores da empresa;
5. Apresentação de propostas de ações de formação e elaboração do plano anual de formação;
6. Organização e análise das avaliações de desempenho;
7. Desenvolvimento de indicadores e informação relativa aos Recursos Humanos da empresa (índice de satisfação dos colaboradores, etc.)
8. Efetuar a interface com entidades externas relacionadas com as áreas: empresas de recrutamento, trabalho temporário, formação, advogados, entidades oficiais, etc.
9. Efetuar os contactos necessários com a seguradora para a qual foi transferida a responsabilidade pelos acidentes de trabalho;
10. Efetuar a interface entre as diversas áreas e os responsáveis pela higiene e segurança no

trabalho e medicina preventiva e curativa e coordenar as atividades;	
11. Controlar as atividades do pessoal (presentismo, absentismo, justificação de ausências, férias, etc.);	
12. Gerir o cadastro individual e o ficheiro mestre do pessoal;	
13. Elaborar ou supervisionar a diversa informação necessária ao processamento dos vencimentos e à elaboração de mapas de pessoal;	
14. Elaborar o processamento de salários;	
15. Elaborar ou supervisionar todos os processos de admissão e demissão de colaboradores;	
16. Efetuar a gestão dos contratos a termo;	
17. Coordenar os processos disciplinares;	
18. Elaborar ou supervisionar todos os documentos oficiais e de estatística (balanço social, quadros de pessoal, guias de pagamento, anexo J, estatísticas diversas, etc.);	
19. Elaborar ou supervisionar toda a informação respeitante aos recursos humanos a fornecer às restantes áreas da empresa.	
20. Contribuir para a prevenção da poluição e, eficiência dos recursos	
21. Cumprir os procedimentos do Sistema de Gestão	
22. Cumprir com o estipulado em situações de emergência	
TAREFAS DELEGÁVEIS	
<ul style="list-style-type: none"> • 1 e 2 • Restantes pontos 	<ul style="list-style-type: none"> • ADMINISTRAÇÃO • ASSIST. RECURSOS HUMANOS
REQUISITOS DA FUNÇÃO	
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	
<u>EXIGIDO</u>	<u>PREFERENCIAL</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura 	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos ou similares; • Experiência em funções similares; • Direito laboral e legislação de Segurança Social; • Formação, avaliação de desempenho (entre outras no âmbito dos recursos humanos); • Software IBS RH
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de planeamento, implementação e gestão de projetos e atividades • Capacidade de negociação • Capacidade para trabalhar em condições adversas (stress, imprevistos, situações de conflito) • Sentido formativo • Capacidade para motivar e gerir equipas 	

3.7 – COMPETÊNCIA, FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO (REQUISITO 4.4.2)

O sucesso a longo prazo da empresa deve residir na gestão eficaz dos recursos humanos com base em princípios sociais. Os métodos de gestão orientados para os recursos humanos e baseados em equipa, permitem que os seus colaboradores apliquem uma orientação para o cliente e respeito pelo meio ambiente nos seus pensamentos e ações.

Sabendo que os seus colaboradores são o bem mais precioso, deve a Gamobar S.A. dedicar especial importância a um planeamento de recursos humanos sistematizado e inovador.

Ao selecionar novos colaboradores, deve recorrer a procedimentos previsivelmente fiáveis para atingir uma decisão reciprocamente aceitável e transparente, tanto para a empresa como para o candidato.

Garantir igualmente a existência de um sistema eficaz de familiarização e sensibilização para os novos elementos, através de um programa introdutório de formação especialmente concebido para o efeito.

O desenvolvimento dos colaboradores deve ter um especial destaque. A gama de cursos de formação e o desenvolvimento em recursos humanos, confere os meios para o melhoramento sistematizado das habilitações de todos os colaboradores, e por conseguinte formar e informar acerca do Sistema de Gestão e as suas responsabilidades para com o compromisso da qualidade assumido e questões ambientais.

O levantamento das necessidades de formação tem por base diversas fontes entre as quais se destacam os inquéritos de satisfação aos clientes e aos colaboradores, o desempenho dos colaboradores, as falhas internas, o crescimento da concessão e o lançamento de novos modelos. Os programas de formação servem para qualificar e avaliar continuamente as competências dos colaboradores e fornecem indicadores precisos para o desenvolvimento do pessoal, pertencentes aos seus quadros.

Como parte do processo de gestão dos recursos humanos, deverá assegurar a manutenção de um registo preciso e contínuo ao nível do absentismo, assiduidade, formação e exames médicos.

Anualmente, através de uma conversa direta com os diversos colaboradores, a Gamobar S.A. procede à avaliação do desempenho, acordando objetivos com os mesmos. Durante a conversa pedem aos seus colaboradores uma opinião sobre a concessão e das necessidades sentidas em termos de formação.

Em seguida, encontra-se um plano de formação com base no Sistema de Gestão da organização, essencialmente sobre os requisitos ambientais. Em todas as formações é distribuída uma folha de registos de presença, que é assinada pelos colaboradores quando lhes é ministrada formação, como prova documental da existência da mesma.

A formação em questões ambientais deve ser ministrada inicialmente ao nível de todos os requisitos normativos e procedimentos implementados e, envolver todos os colaboradores da organização, de forma a adquirirem competências e conhecimentos principalmente para os que tenham potencial para causar impactes ambientais significativos (Ex: mecânicos e pintores).

Cabe aos recursos humanos, anualmente incluir no seu programa anual de formação módulos relacionados com as questões ambientais, conforme as necessidades de formação detetadas.

Tema	Objetivo da Formação	Nº Horas	Destinatários	Data
Divulgação Política de Gestão	Dar a conhecer a nova política de gestão, para que todos os colaboradores estejam familiarizados dentro da organização	2H	Todos os colaboradores	
Aspetos e Impactes Ambientais	Formar e sensibilizar os colaboradores para os aspetos ambientais presentes dentro da organização e, quais os seus impactes. Divulgar medidas de prevenção caso seja aplicável	5H	Operativos	
Atribuições e Responsabilidades	Sensibilizar os colaboradores para as suas responsabilidades e boas práticas ambientais para atingir a conformidade do sistema	5H	Todos os colaboradores	
Requisitos Legais	Comunicar a importância do cumprimento dos requisitos legais, o comprometimento da organização e sensibilizar a colaboração de todos os intervenientes	3H	Todos os colaboradores	
Comunicação	Divulgar os canais de comunicação existentes, qual a sua finalidade e quando devem ser utilizados	1H	Todos os colaboradores	
Procedimentos Operacionais	Divulgar os procedimentos operacionais da organização para que estas sejam interiorizadas e implementadas	5H	Operativos e Responsáveis de Unidade	
Situações de Emergência	Preparar e treinar todos os elementos da organização para as possíveis situações de emergências, definir responsabilidades e mecanismos de controlo	10H	Todos os colaboradores	

3.8 – COMUNICAÇÃO (REQUISITO 4.4.3)

Na Gamobar estão estabelecidos mecanismos de comunicação interna e externa. Os canais de comunicação interna para os diferentes tipos de informação são definidos no quadro seguinte:

Emissor	Canal	Conteúdo da informação	Recetor
Colaboradores em geral RQA	Correio eletrónico; Comunicação interna	Informações de carácter geral relativas ao Sistema de Gestão	RQA Colaboradores em geral
RQA	Afixação na empresa	Política de Gestão	Colaboradores da empresa
RQA Responsáveis Unidade	Afixação na empresa Reunião geral	Aspetos ambientais significativos, indicadores de desempenho, outras informações	Colaboradores da empresa

Quadro 2 – Comunicação interna

O “Impresso Comunicação Interna” (*Anexo IV*) deve ser o meio de comunicação preferencial entre os trabalhadores. O RQA deverá arquivar as comunicações relevantes provenientes deste canal de comunicação. Quando não seja viável, poderá ser utilizado o correio eletrónico, que deverá igualmente ser arquivado pelo RQA.

A comunicação a entidades externas à empresa deverá ser efetuada de acordo com o descrito no quadro abaixo:

Emissor	Canal	Conteúdo da informação	Recetor
Público em geral, instituições, entidades externas à empresa, ONG's, ...	Correio, Fax, Internet, outros	Questões, sugestões, reclamações, outras	RQA, Administração
RQA, Administração	Jornais Regionais, Página na Internet	Política de Gestão	Entidades externas
RQA, Administração	Suporte papel	Respostas Reclamações, Notícias, avisos, etc.	Colaboradores em geral, clientes, potenciais clientes, etc.

Quadro 3 – Comunicação Externa

A Administração definirá anualmente os meios e canais de comunicação externa.

O tratamento das comunicações provenientes do exterior é efectuado pelo RQA/ Administração, de acordo com o diagrama que se segue.

As comunicações relevantes e os documentos relacionados são arquivados em pasta própria.

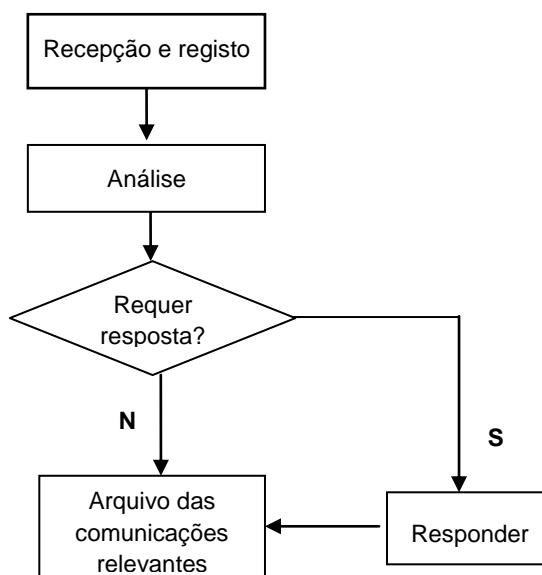


Figura 3. Organigrama de comunicação

3.9 – DOCUMENTAÇÃO (REQUISITO 4.4.4)

Todos os colaboradores podem consultar os documentos do Sistema de Gestão, através da intranet da organização. Os documentos estão organizados por tipo (documentos, impressos, instruções de trabalho, procedimentos de gestão, procedimento específicos, processos de negócio) e separados por unidade de negócio (após-venda, carroçaria, mecânica, peças, produtos financeiros, viaturas novas, viaturas usadas).

A partir da intranet podem ser impressas cópias não controladas de qualquer documento do Sistema de Gestão, bastando abrir o documento pretendido e seleccionar a opção imprimir. As impressões são identificadas como “cópia não controlada” através de uma marca de água.

Este é um procedimento já utilizado para o sistema de Gestão da Qualidade e, que irá futuramente incluir/atualizar toda a documentação relativa à Norma ISO 14001.

3.10 – CONTROLO DE DOCUMENTOS (REQUISITO 4.4.5)

O controlo de documentos tem como principal objetivo:

- Aprovar relativamente a adequação, rever e atualizar documentos e definir responsabilidades para estas atividades;
- Assegurar que são utilizados os documentos mais atuais e que estes estão disponíveis no local de utilização;
- Assegurar que os documentos se mantêm legíveis e prontamente identificáveis.

Qualquer colaborador da empresa pode identificar a necessidade de elaborar ou alterar um documento do Sistema de Gestão, informando o Responsável do Processo diretamente, por via da hierarquia ou ainda através de e-mail.

Os documentos do Sistema identificam o modo de realizar determinada atividade ou tarefa. O Gestor do Processo é responsável pela elaboração e verificação destes documentos. A aprovação final é da responsabilidade da Administração.

O formato dos documentos do Sistema de Gestão é seguidamente identificado (forma, estrutura e modo de redação), respeitando-se tanto quanto possível a seguinte estrutura:

- I. Objetivo – assunto tratado no documento
- II. Campo de Aplicação – âmbito e limites de aplicação do documento;
- III. Glossário – abreviaturas, termos ou definições suscetíveis de não serem conhecidos os utilizadores;
- IV. Descrição – descrição pormenorizada e sequencial das atividades/tarefas, com a identificação dos responsáveis, dos impressos e dos documentos associados a cada atividade.
- V. Anexos – Identificação dos documentos associados (processos relacionados, procedimentos específicos, impressos, etc.)

Caso de pretenda fazer uma alteração a um documento do Sistema de Gestão procede-se da seguinte forma:

- O campo de revisão é alterado para o número imediatamente sequencial (o índice de revisão de um documento na altura da sua criação é 1)

Os documentos são identificados e codificados de acordo com a seguinte metodologia:

Nome

XX.YY
Revisão Z:
dd/mm/aaaa

Em que:

XX = iniciais do tipo de procedimento/documento

Ex: Procedimento Especifico = PE;

Instrução de Trabalho = IT

Processo de Negócio = PN

Procedimento de Gestão = PG

Impresso = IMP

Planeamento de Projetos = PP

YY = número sequencial do procedimento

Z = número da identificação da revisão do documento

dd/mm/aaaa = data do documento

No caso da anulação de um documento o RQA altera as propriedades do documento e passa-o para obsoleto. Estes documentos são arquivados numa pasta própria para o efeito na Intranet da empresa.

A documentação relativa ao Sistema de gestão Ambiental será codificada consoante o critério estabelecido, seguindo a ordem definida.

3.11 – CONTROLO OPERACIONAL (REQUISITO 4.4.6)

O controlo operacional visa dotar a organização, de mecanismos de controlo que possam estar associados aos seus aspetos ambientais significativos e garantir que essas operações são realizadas de acordo com os procedimentos, a fim de evitar desvios na política, objetivos e metas da empresa.

Os Procedimentos Operacionais estabelecidos, conforme ***Anexo V*** são:

- Gestão de Resíduos;
- Lista de Operadores de Resíduos;
- Avaliação de Fornecedores;
- Questionário a Fornecedores.

Relativamente às emissões gasosas que são um dos aspectos ambientais significativos, a sua caracterização é feita por uma entidade externa e, o seu controlo é feito de acordo com o Plano de Monitorização e Medição. Para as situações de emergência, passíveis de acontecer na Gamobar S.A. estão representadas e descritas no ponto seguinte.

3.12 - PREPARAÇÃO E RESPOSTA À EMERGÊNCIA (REQUISITO 4.4.7)

De forma a cumprir com os requisitos da norma, a organização deve estabelecer a metodologia de prevenção e resposta a situações de emergência de forma a minimizar o impacto das situações de emergência nos colaboradores, no público e no ambiente.

A prevenção de acidentes e dos impactos ambientais decorrentes é garantida pela seguinte metodologia:

- Treino dos colaboradores mediante a realização de exercícios de simulação, de acordo com um plano a elaborar anualmente pelo RQA, que elabora igualmente os relatórios respetivos (simulação de evacuação, simulação de incêndio, simulação de derrame);
- Manutenção do equipamento de proteção/intervenção em caso de acidente;
- Verificar se as saídas de emergência estão devidamente desobstruídas.

Face às atividades da Gamobar S.A. há naturalmente situações de emergência com maior probabilidade de ocorrer do que outras. Assim foram estabelecidos mecanismos de prevenção face a:

- Incêndio (devido às zonas de pintura e ao uso de materiais inflamáveis)
- Derrames (manuseamento de óleos, combustíveis, tintas, etc.)
- Inundação (estações de serviço, reservatório de água, balneários e WC)

Em caso de ocorrência de situações acidentais ou de emergência os colaboradores devem proceder de acordo com o estabelecido nas regras de segurança respetivas, cuja elaboração é da responsabilidade do RQA.

Devem ser avaliados os impactos ambientais decorrentes e implementadas medidas de recuperação/minimização de impactos, papel este também desempenhado pelo RQA.

As situações de emergência resultantes de riscos considerados muito significativos ou com consequências graves, deverão ser registadas num Relatório de Ocorrência de Acidentes (*Anexo VI*), a preencher pelo Responsável da Unidade afetada. Estes relatórios são objeto de análise pelo RQA que pode convocar uma reunião com outros elementos envolvidos para avaliação das consequências e ações corretivas a implementar.

Em caso de derrames e, de forma a prevenir a sua ocorrência, são adotadas as seguintes medidas:

- Colocação de bacias de retenção no local de armazenagem para manipulação de óleos;
- Inspeção da embalagem de matérias-primas, na receção das mesmas;
- Fecho da embalagem logo após remoção da quantidade pretendida do material.

Modo de atuação em caso de derrame:

Derrames de óleos ou outros materiais líquidos

1. Eliminar a fonte do derrame;
2. Confinar o derrame com material absorvente, evitando que este atinja linha de águas pluviais;
3. Limpar com material absorvente adequado;

Material (matéria-prima)	Material absorvente
Óleos lubrificantes	Serrim / sistema de aspiração
Líquidos combustíveis	Serrim
Tintas	Serrim
Substâncias perigosas	Serrim

Quadro 4 – Materiais absorventes face à matéria-prima

4. Recolher o resíduo resultante para um contentor específico e eliminar de acordo com a metodologia de gestão de resíduos;
5. Comunicar a ocorrência ao RQA, através do Relatório de Ocorrência de Acidentes.

Derrames de materiais sólidos

1. Eliminar a fonte do derrame;
2. Limpar o local com escova, vassoura, aspirador de forma a evitar que o material derramado atinja a rede de águas pluviais;
3. Recolher o material evitando contaminá-lo com impurezas;
4. Verificar se o material está em condições de reutilização: caso não esteja, colocar no contentor respetivo;
5. Comunicar ao RQA, através do Relatório de Ocorrência de Acidentes.

Em caso de **incêndio** e, de forma de prevenir a sua ocorrência é definida mediante a seguinte estratégia:

- Armazenagem adequada de produtos inflamáveis;
- Proibição de fumar e foguear próximo dos locais onde se encontram produtos inflamáveis;
- Arrumação e limpeza geral das instalações;

- Manutenção dos equipamentos e instalação elétrica;
- Realização das operações de soldadura utilizando os equipamentos de proteção individual e coletiva e afastamento de materiais inflamáveis.

Os equipamentos e instalações de alarme existentes são:

- Rede interna armada de combate a incêndios com duas bocas (água da companhia);
- Extintores;
- Botoneira de corte geral de energia elétrica;

Atuação em caso de incêndio

Incêndio em horário normal de laboração:

- Detecção do incêndio;
- Acionar alarme/ (gritar “fogo”);
- Desligar equipamento elétrico;
- Afastar fonte de ignição;
- Selecionar agente extintor adequado – de acordo com o Quadro 4;
- Iniciar combate ao fogo;
- A equipa de bombeiros dirige-se ao local do incêndio e prossegue ou inicia o combate ao fogo; o chefe de equipa coordena as ações de intervenção;
- Ligar aos bombeiros municipais caso o incêndio não seja controlável;
- Nos incêndios que ocorram no interior das instalações, proceder à evacuação dos colaboradores que não pertençam às equipas de intervenção / acionar sinal de evacuação, com ponto de encontro no parque de estacionamento;
- Caso resultem vítimas do acidente, destacar elementos da equipa de socorristas, para avaliar a gravidade dos ferimentos, aplicar os primeiros socorros e proceder ao encaminhamento para unidades de saúde, quando necessário.

NOTA: Verificar regras de segurança específicas nas fichas toxicológicas.

Classe de fogo	Meio de extinção adequado disponível na GAMOBAR
A – Fogos que resultam da combustão de materiais sólidos, que em geral dão origem à formação de brasas (madeira, papel, tecidos, etc.)	Água Extintor a pó polivalente (ABC)
B – Fogos que resultam da combustão de líquidos ou de sólidos	Extintor a pó normal (BC) ou

liquidificáveis (óleo, gasóleo, etc.)	polivalente (ABC)
C – Fogos que resultam da combustão de gases (acetileno, propano, etc.)	Extintor a pó normal (BC) ou polivalente (ABC); eventualmente extintor de CO ₂
D – Fogos que resultam da combustão de metais (sódio, potássio...)	Extintor especial
E – Fogos em equipamentos elétricos ou na proximidade de equipamentos elétricos	Extintor de CO ₂ NÃO USAR ÁGUA

Quadro 5 - Classes de fogo e meios de extinção respetivos

Meios de proteção	Saídas de emergência, caminhos e pontos de encontro – identificadas nas plantas de emergência
Meios de intervenção	Extintores (planta) Baldes com areia Rede interna armada
Sistemas de alarme e comunicação	Telefone Sistema de alta-voz

Quadro 6 – Meios de proteção, intervenção e comunicação

Em caso de **inundação**, e, de forma a prevenir a sua ocorrência, são adotadas as seguintes medidas:

- Manutenção e limpeza dos ralos;
- Limpeza dos esgotos sanitários;
- Verificar periodicamente as bóias do reservatório de água;
- Verificar diariamente os consumos de água.

Atuação em caso de inundação

- Desligar o abastecimento de água/luz/gás caso seja possível;
- Caso necessário a equipa de intervenção deverá atuar, desligando o abastecimento de água para evitar os consumos excessivos e desligar o quadro elétrico;
- Recolher resíduos resultantes da inundação em local apropriado.

As equipas de intervenção e evacuação internas integram os colaboradores com formação específica em combate a incêndios e primeiros socorros, sendo constituída pelos elementos identificados na Instrução de Segurança - Incêndio (*Anexo VI*). Com a periodicidade adequada são realizadas simulações de intervenção e evacuação.

Em caso de emergência a pessoa a contactar é o RQA, onde se encontram todos os contactos necessários, sempre que ocorra uma situação de emergência. Após ocorrência do acidente o RQA deve proceder à identificação dos aspetos ambientais resultantes e à definição de medidas para minimização dos impactes ambientais negativos, registando no Relatório de Ocorrência de Acidentes.

- Contaminação do ar: emissões difusas para a atmosfera
- Resíduos sólidos resultantes da combustão e dos produtos usados no combate ao incêndio.

O *Anexo VI* contempla os seguintes documentos:

- Instruções de Segurança – Derrames;
- Instruções de Segurança – Evacuação;
- Instruções de Segurança – Incêndio;
- Instruções de Segurança – Inundação;
- Relatório de Ocorrência de Acidentes.

3.13 – VERIFICAÇÃO (REQUISITO 4.5)

MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO (REQUISITO 4.5.1)

Os Planos de Monitorização e Medição visam estabelecer para os aspetos ambientais, os parâmetros a adotar, assim como estabelecer o processo de registo de forma a comprovar a execução das medidas previstas. Para tal, deverá ser utilizado o procedimento “Plano de Monitorização e Medição”, onde estão contemplados os aspetos ambientais alvo de monitorização.

A Responsabilidade das tarefas de monitorização e medição estão estabelecidas no próprio procedimento, sendo que toda a documentação inerente aos processos deve ser arquivadas no departamento de Qualidade e Ambiente, em suporte informático ou papel.

Em seguida, apresenta-se o “Plano de Monitorização e Medição”.

Aspeto Ambiental	Periodicidade	Meios / DMM's	Parâmetro de Monitorização	Objetivo e Meta / Requisito Legal	Doc. Associado e Registo	Responsável
Resíduos	Anual	Licenças/ Guia de Acompanhamento de Resíduos (GAR's)	Validade das licenças de todos os operadores	Verificação da Conformidade Legal	Mapa de Resíduos Produzidos	RQA
	Aquando da Recolha		Emissão de GAR's	Verificação da Conformidade Legal	Mapa de Registos das GAR's	
	Aquando da Recolha		Estimativa de Peso	Controlo dos resíduos produzidos	Mapa de Registos das GAR's	
	Anual		Quantidade de Resíduos Produzidos	Redução de resíduos produzidos e aumentar a sua valorização	Mapa de Registos das GAR's	

Aspeto Ambiental	Periodicidade	Meios / DMM's	Parâmetro de Monitorização	Objetivo e Meta / Requisito Legal	Doc. Associado e Registo	Responsável
Consumo de Eletricidade	Diária	Leitura do contador de eletricidade/Faturas	Consumo (Kwh) de energia elétrica	Evitar consumos excessivos diários. Redução do consumo de energia.	Mapa de Consumo de Eletricidade	RQA/Portaria
Consumo de Água	Diária	Leitura do contador da água/Faturas	Consumo (m ³) de água	Detetar possíveis fugas água e consumos excessivos. Redução do consumo de água	Mapa de Consumo de Água	RQA/Portaria
	Anual	Licença	Licença de Captação de Águas	Verificação da Conformidade Legal		RQA
Consumo de Gás	Diária	Leitura do contador da água/Faturas	Consumo (m ³) de Gás	Redução do Consumo de Gás	Mapa de Consumo de Gás	RQA/Portaria
Consumo de Combustível	Mensal	Faturas/Itinerários	Consumo de Gasóleo/Gasolina das viaturas de serviço e transportador de peças	Redução do consumo de combustível		Responsáveis de Unidade

Aspeto Ambiental	Periodicidade	Meios / DMM's	Parâmetro de Monitorização	Objetivo e Meta / Requisito Legal	Doc. Associado e Registo	Responsável
Ruído Ambiental	Realizar estudo inicial e sempre que se verifiquem alterações que influenciem o aspeto ou conforme legislação em vigor	Medição Subcontratada - Relatório	Lden do ruído Ambiente e Critério de Incomodidade	Cumprimento dos critérios de exposição máxima e de incomodidade	Relatório externo	RQA
Emissões Atmosféricas	Realizar estudo inicial e sempre que se verifiquem alterações que influenciem o aspeto ou conforme legislação em vigor	Medição Subcontratada - Relatório	Valor Limite de Emissão das Chaminés das Cabines de Pintura, Laboratório de Tintas e Zonas de Preparação de Pintura e Pintura	Cumprimentos dos valores limite de emissão	Relatório externo	RQA
Substâncias Perigosas	Anual		Existência Ficha Dados de Segurança/Rotulagem e armazenagem das Substâncias Perigosas	Verificação da Conformidade Legal		RQA/ Responsável Unidade

Aspeto Ambiental	Periodicidade	Meios / DMM's	Parâmetro de Monitorização	Objetivo e Meta / Requisito Legal	Doc. Associado e Registo	Responsável
Produção de Águas Residuais	Realizar estudo inicial e sempre que se verifiquem alterações que influenciem o aspeto ou conforme legislação em vigor.	Medição Subcontratada - Relatório	Valor Limite de Descarga	Cumprimentos do Valor Limite	Relatório externo	RQA
	Anual	Licença	Validade da Licença de Descarga de Águas Residuais	Verificação da Conformidade Legal		
Equipamentos Sobre Pressão e Ar Condicionado	Conforme plano de manutenção	Manutenção dos equipamentos subcontratada	Manutenção dos Equipamentos	Ver se planos de manutenção estão a ser cumpridos. Verificação da Conformidade Legal	Relatórios externos	RQA
Derrames, Incêndios e Evacuações	Sempre que Ocorra	-	N.º de Ocorrência	Redução do N.º de Ocorrências	Relatório e Ocorrências Ambientais	RQA

No **Anexo VII** encontra-se o Mapa de Registo das GAR's, e Mapas de Consumo da Água, Luz e Gás, complementares ao Plano de Medição e Monitorização.

3.14 – AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (REQUISITO 4.5.2)

A avaliação da conformidade dos requisitos legais é já uma prática habitual na Gamobar S.A. Conforme procedimento existente, anualmente a Gamobar S.A. conta com o apoio de uma empresa externa, a *SafetyKleen*, conforme contrato estabelecido entre ambas as partes, que visita as instalações fazendo um Diagnóstico Ambiental, posteriormente apresentado sob a forma de um relatório. Este relatório é composto, mas suas partes essenciais, por pontos positivos e negativos que a Gamobar S.A. apresenta, bem como a identificação dos requisitos legais, conclusões e recomendações.

A *SafetyKleen* é uma empresa já muito vocacionada para o sector automóvel, tendo todo o conhecimento necessário para a realização deste tipo de serviço.

Como o âmbito legislativo é muito abrangente, a Gamobar S.A. decidiu recrutar este serviço por pessoas que estão inteiramente dedicadas à área ambiental. Outro dos objetivos adjacentes a esta prestação de serviço, é o facto haver uma pessoa externa à Gamobar S.A. que possa olhar para estas situações com outros olhos e poder por vezes identificar aspetos menos positivos ou oportunidades de melhoria, que os técnicos internos com a rotina diária passam despercebidos, tendo assim também uma perspetiva isenta.

3.15 – NÃO CONFORMIDADES, ACÇÕES CORRECTIVAS E ACÇÕES PREVENTIVAS (REQUISITO 4.5.3)

Este procedimento vai de encontro ao já existente de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade. Qualquer não conformidade detetada pode ser comunicada e/ou registada por qualquer colaborador sendo que as não conformidades podem ser de várias origens: produtos, serviços, documentos, fornecedores, etc. A identificação da não conformidade bem como a sua descrição em pormenor é registada no “Relatório de Não Conformidades” (*Anexo VIII*). Em termos ambientais as não conformidades detetadas podem ser, a título de exemplo, um não cumprimento de um procedimento, falhas ao nível de gestão de resíduos, não preenchimento de GAR's, etc.

De forma a garantir a não reincidência sistemática das não conformidades, o RQA juntamente com os responsáveis de unidade envolvidas procedem a identificação das causas que estiveram na origem da não conformidade registando-a no referido documento, sendo que para cada causa é identificada a respetiva ação corretiva que elimina ou minimiza a sua incidência.

As ações corretivas devem ser registadas e planeadas, tendo um responsável e um prazo da implementação.

Após a implementação das ações e decorrido o período de tempo necessário à evidência da sua eficácia o RQA procede a avaliação relativamente ao efeito que a ação teve sobre as causas, nomeadamente na sua não repetição. Registando o grau de eficácia bem como os comentários sobre as ações. Os resultados da avaliação de eficácia são informação relevante para a Revisão pela Gestão. Se houver a necessidade de dispor de um produto que tem algum desvio em termos de características do produto, ou que podem influenciar negativamente o ambiente é aberto o relatório de não conformidade pela pessoa que o detetou, enviando-o ao cuidado do RQA.

As ações preventivas são ações tomadas para prevenir potenciais não conformidades e podem basear-se em diferentes fontes de informação tais como:

- Auditorias internas e externas;
- Evolução e tendência de reclamações e não conformidades;
- Informação da satisfação do cliente;
- Informação da avaliação de fornecedores;
- Aspectos ambientais significativos ou que possam causar impacto no ambiente;
- Incumprimento da legislação
- Outras fontes relevantes.

Estas ações são planeadas e registadas no “Plano de Ações Preventivas (*Anexo VIII*)” sendo da responsabilidade do RQA o seu acompanhamento e avaliação. A sua avaliação e análise é informação para a Revisão pela Gestão.

3.16 – CONTROLO DE REGISTOS (REQUISITO 4.5.4)

O procedimento de controlo de registos será todo idêntico ao já implementado na Gamobar S.A. Os registos são mantidos arquivados de forma a serem prontamente encontrados e em locais que os preservem da deterioração contra quaisquer danos (roubos, incêndios, inundações, desmagnetização, humidade, fungos, etc.), em função do local onde irão ser colocados e das recomendações dos fabricantes. Quando contratualmente estabelecido os registos estão disponíveis para consulta ou avaliação pelo cliente ou seu representante, pelo período estabelecido e acordado no contrato. Estão também disponíveis para entidades de fiscalização e outras.

Esta consulta é sempre apoiada pela RQA, de forma a assegurar que ao cliente, o cumprimento do Sistema de Gestão implementado. O período de retenção dos registos é de acordo com a imposição legal, ou na sua ausência definida internamente.

Cada Responsável de Unidade é responsável pelo arquivo de toda a documentação inerente à sua atividade/departamento.

Em termos ambientais, podemos referir como registos associados as guias de acompanhamento de resíduos, registos de formação, relatórios de ocorrência de acidentes, registos de monitorização efetuados, etc.

3.17 – AUDITORIA INTERNA (REQUISITO 4.5.5)

As auditorias internas são parte fundamental de num Sistema de Gestão, quer antes, durante ou depois da sua implementação. Auditorias essas, que devem ser realizadas pelo menos, uma vez por ano de acordo com o “Programa Anual de Auditorias” da empresa.

A elaboração do “Programa Anual de Auditorias” é da competência do RQA. Este programa indica o serviço a auditar, âmbito da auditoria, datas e auditores. Na elaboração deste Programa, são tidos em consideração:

- A independência do auditor do serviço a auditar;
- A frequência e âmbito das auditorias internas cobrem todos os pontos da Norma e todos os processos da empresa pelo menos uma vez por ano;
- Elementos tais como alterações significativas na gestão e organização, na política, nas técnicas ou tecnologia que possam afetar o Sistema de Gestão são exemplos de circunstâncias tidas em consideração para decidir sobre a frequência das auditorias, a sua planificação ou a sua eventual repetição;
- A importância ambiental das atividades e resultados das auditorias anteriores.

As alterações ao “Programa Anual de Auditorias” podem ser efetuadas em caso de:

- Indisponibilidade do auditor ou auditados;
- Reestruturação ou modificação que afete total ou parcialmente o Sistema de Gestão e que impossibilite a auditoria na data prevista;
- Necessidade de uma nova auditoria a um determinado elemento do Sistema de Gestão.

Apenas os auditores internos qualificados têm autoridade para efetuar auditorias internas ao Sistema de Gestão. A qualificação do auditor é efetuada através da formação em auditorias da qualidade, que integra uma componente teórica e outra prática e com uma duração total de 40 horas. Deverá igualmente compreender uma formação em matérias de ambiente, com o mínimo de 30h para auditores da NP ISO 14001:2004. Para se manter na lista de auditores qualificados, este deve realizar pelo menos uma auditoria por ano. Existem registos da qualificação do auditor.

Os auditores qualificados, podem ser acompanhados de colaboradores não qualificados, de forma a poderem ser formados para a realização de auditorias internas. O RQA é responsável por propor a qualificação de novo auditor, sendo também responsável por gerir o *dossier* das auditorias.

O “Programa Anual de Auditorias”, bem como as suas alterações são validadas e aprovadas pelo RQA. Os “Planos de Auditoria” são elaborados pela equipa de auditores internos, respeitando o estabelecido no “Programa Anual de Auditorias”. Especifica os diversos elementos da auditoria: o âmbito; os pontos a verificar, as pessoas envolvidas, a agenda da auditoria, duração de cada uma das fases da auditoria e constituição da equipa auditora. O “Plano de Auditoria” é enviado ao Responsável de Unidade a auditar, que por sua vez comunica aos seus colaboradores. Uma cópia deve ser enviada para o RQA. Quaisquer alterações ou dúvidas suscitadas, devem ser solicitadas ao auditor, antes do início da auditoria.

O Responsável de Unidade auditado deve garantir todos os meios necessários ao auditor para que a auditoria se desenrole nas melhores condições, nomeadamente providenciar o acesso aos elementos de prova e cooperar com o auditor de forma a alcançar os objetivos da auditoria.

A evidência objetiva é recolhida através de entrevistas, verificação de documentos, registos e observação das atividades e das condições nos serviços auditados. Todas as não conformidades são documentadas.

NOTA 1: o auditor pode ser interno ou externo. Todas as pessoas envolvidas numa auditoria têm de respeitar a independência e integridade do auditor. No caso de auditorias externas, poderão ser utilizados impressos próprios da empresa auditada. O RQA deve verificar a qualificação dos auditores externos através da análise dos respetivos certificados.

NOTA 2: um dos elementos da equipa de auditores – o auditor coordenador – coordena a auditoria nos seus diversos aspetos (elaboração do guião, distribuição dos auditores, garantindo que nenhum auditor audita a sua área funcional, realização de auditoria, elaboração do relatório de auditoria.)

Após a realização da auditoria, o auditor reúne-se com o Responsável de Unidade para analisar todas as questões resultantes da auditoria.

As não conformidades são descritas de uma forma clara e apoiadas em evidências objetivas, sendo identificadas de acordo com as Normas e outros documentos que tenham servido de referência.

O auditor elabora o relatório de auditoria, que constitui uma síntese da auditoria. Este relatório, bem como as não conformidades registadas, são apresentadas aos auditados. O Responsável de Unidade determina a necessidade de se realizar ou não ações corretivas.

O relatório de auditoria deve ser apresentado tão rápido quanto possível, num prazo máximo de 5 dias úteis após a realização da auditoria. Sempre que considere pertinente, o auditor pode fazer recomendações para melhorar o Sistema de Gestão.

O acompanhamento da realização das ações corretivas é do RQA, que na data prevista verifica a sua implementação e eficácia na resolução das não conformidades detetadas. O fecho da auditoria dá-se quando o Responsável de Unidade em conjunto com o RQA fecha todos os relatórios de não conformidade e quando os mesmos são enviados para histórico.

O relatório de auditoria, bem como todos os documentos associados, constituem no fim de uma auditoria, o *dossier* da auditoria. A gestão e arquivo deste processo é da responsabilidade do RQA.

<div>GAMOBAR</div> <div>Sociedade de Representações, S.A.</div>			PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS																				ANO			
			IMPRESSO																							
AUDITORIA		EQUIPA AUDITORA	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ	
Nº	PROCESSOS / REQUISITOS DA NORMA			1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª
	GESTÃO DE TOPO	EQUIPA 1													X											
	QUALIDADE E AMBIENTE	EQUIPA 1													X											
	RECURSOS HUMANOS	EQUIPA 2														X										
	TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	EQUIPA 2														X										
	MECÂNICA	EQUIPA 3														X										
	PEÇAS E ACESSÓRIOS	EQUIPA 4														X										
	CARROÇARIA	EQUIPA 5														X										
	VIATURAS NOVAS	EQUIPA 6														X										
	VIATURAS USADAS	EQUIPA 6														X										
	PRODUTOS FINANCEIROS	EQUIPA 6														X										

EQUIPA 1

EQUIPA 2

EQUIPA 3

EQUIPA 4

EQUIPA 5

EQUIPA 6

GAMOBAR Sociedade de Representações, S.A.	Plano de Auditoria	Número:
	Impresso	Revisão: Data: Página:

PROCESSOS A AUDITAR	EQUIPA AUDITORA
PROCEDIMENTO (S) RELEVANTE (S)	DOCUMENTAÇÃO APLICÁVEL

DATA	HORA	SERVIÇOS	PARTICIPANTES

3.18 – REVISÃO PELA GESTÃO (REQUISITO 4.6)

A revisão do Sistema de Gestão da Gamobar. S.A é feita de forma dinâmica, através das reuniões de Conselho da Qualidade e Ambiente e sempre que ocorrem alterações profundas na organização. Os resultados destas revisões são registados nas atas de reunião.

Anualmente é realizada uma reunião formal pela Gestão de Topo, onde se avalia o sistema no seu todo, tendo-se em consideração todos os indicadores do mesmo e referenciado todas as alterações realizadas, desde a revisão anterior.

Com base nos elementos analisados nas reuniões, o Representante de Gestão vai:

- Analisar os resultados das auditorias e ter em conta as avaliações de conformidade com os requisitos legais e outros que a organização subscreva;
- Analisar indicadores de reclamações de clientes e não conformidades;
- Analisar o cumprimento da legislação;
- Analisar as comunicações de partes externas interessadas, incluindo reclamações;
- Avaliar o estado das ações corretivas e preventivas;
- Avaliar a necessidade de alterações a nível organizacional ou funcional;
- Rever as políticas estabelecidas;
- Avaliar o grau de cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos;
- Avaliar o desempenho ambiental da organização;
- Avaliar os aspetos ambientais significativos bem como aqueles que podem causar impacto no ambiente;
- Avaliar os recursos necessários (humanos, materiais e financeiros) para a melhoria contínua do sistema;
- Aprovar o lançamento de novos produtos/serviços;
- Analisar o desempenho dos processos;
- Analisar estudos de mercado (quando aplicável)

A revisão pela gestão tem como resultados:

- Recomendações para a melhoria do Sistema de Gestão e dos seus processos;
- Recomendações sobre a melhoria dos produtos/serviços relacionados com requisitos do cliente/partes interessadas e meio ambiente;
- Disponibilização dos recursos necessários.

NOTA: O Conselho de Qualidade e Ambiente é constituído pelos principais órgãos de gestão da Gamobar, S.A.

CONCLUSÃO:

O objetivo das organizações passa obviamente pela sua sustentabilidade financeira e criação de riqueza. No entanto e, atendendo às constantes modificações do mundo atual as organizações procuram diversos fatores de diferenciação, tais como preocupações pelo meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, etc.

Deste modo a implementação do Sistema de Gestão Ambiental visa a real preocupação da organização para com o seu meio envolvente, permitindo conhecer os seus impactes negativos, bem como a disponibilidade dos seus recursos (humanos, técnicos, financeiros) e garantir o seu controlo. A partir desta implementação, pretende-se ver as questões relacionadas com o ambiente, não como um custo, mas como um fator de inovação e crescimento económico.

Pretende-se ainda dar um enfoque claro às constantes preocupações dos clientes, que estão cada vez mais sensíveis às questões ambientais, preferindo produtos ambientalmente mais favoráveis e organizações que demonstrem o seu comportamento ambiental de uma forma positiva. Por outro lado, torna-se também uma forma de garantir o controlo da legislação ambiental atual, que é cada vez mais rigorosa, podendo assim estar a Gamobar S.A. em constante cumprimento evitando as pesadas coimas aplicadas pelo seu não cumprimento.

A certificação ambiental segundo a norma NP EN ISO 14001:2004, permite o reconhecimento da Gamobar S.A. como pioneira na proteção do ambiente e na gestão dos aspetos ambientais da respetiva atividade.

Este projeto permitirá igualmente gerir e controlar os impactes ambientais no que diz respeito à gestão das formas de energia utilizadas, água consumida e rejeitada, resíduos, emissões gasosas, incomodidade ao ruído e situações de risco ou acidente.

Os benefícios da certificação ambiental pela norma NP EN ISO 14001:2004 no sector dos concessionários automóveis, são a título exemplificativo, os seguintes:

- Fornecem uma plataforma que permite demonstrar o compromisso com a preservação e gestão adequada do Ambiente, tendo sempre em consideração a melhoria contínua das práticas ambientais;
- Promovem a consistência de dados ambientais e a previsibilidade dos impactes;
- Fornecem os meios para a redução dos riscos ambientais e melhoram a gestão operacional da atividade;
- Encorajam a cooperação entre empresas do sector, entidades governamentais e grupos de pressão, permitindo melhorar a imagem da atividade;
- Fornecem dados ambientais relevantes para demonstrar o cumprimento dos requisitos legais e de boas práticas de Gestão do Ambiente;
- Permitem criar fatores de diferenciação relativamente a outras empresas do sector não certificadas de acordo com esta norma;

- Melhorar a imagem da empresa nos clientes diretos e no público em geral;
- Reduzem os custos operacionais e aumentam a competitividade da organização.

A principal questão ambiental da Gamobar S.A. prende-se com a gestão de resíduos, fruto da enorme variedade de resíduos produzidos dada a atividade de reparador autorizado. O objetivo passa claramente pela sua redução, reutilização e reciclagem conceitos que têm de ser implementados e enraizados nos trabalhadores da organização. Pretendem-se ainda criar Ecopontos em localizações específicas dentro da empresa e, trabalhar diretamente com fornecedores qualificados e estabelecer relações de parceria.

Outros fatores importantes são as emissões atmosféricas, devido às áreas de preparação de pintura, laboratório de tintas e estufas de pintura. Pretende-mos assim controlar todas as fontes de emissão e, estabelecemo-nos dentro dos valores limite de emissão, definidos por lei. Utilizar produtos e tecnologias de bases aquosas é também um dos vetores importantes que a organização pretende implementar.

Pretendesse de igual forma implementar procedimentos em caso de emergência, no sentido de salvaguardar tanto os trabalhadores como clientes e, meio envolvente de possíveis danos causados por situações acidentais.

A Gamobar S.A. ambiciona ser uma organização eco eficiente, aliando os conceitos de eficiência económica e eficiência ambiental, pois não se rege apenas por critérios de racionalidade económica, desenvolvendo também as suas atividades racionalizando os seus recursos, prevenindo a poluição, produzindo menos resíduos, ou seja, utilizando de igual modo critérios de racionalidade ecológica e financeira.

Acresce, ainda, que numa perspetiva estratégica rumo à excelência, o crescimento equilibrado e sustentável da Gamobar S.A. tem também por finalidade a promoção do bem-estar social, não só de todos os seus colaboradores, mas de todos os cidadãos beneficiários direta ou indiretamente das suas atividades.

BIBLIOGRAFIA:

Azevedo, Carlos A. Moreira; Azevedo, Ana Gonçalves de (1998) – Metodologia Científica: Contributos Práticos para a Elaboração de Trabalhos Académicos. 5ª Edição, Porto: C. Azevedo

Instituto Português da Qualidade, (2006) “Sistemas de gestão ambiental (ISO 14001:2004); 2ª edição

Pinto, Abel, (2005) “ Sistema de Gestão Ambiental – Guia para a sua implementação”, Lisboa, 1ª Edição, Edições Sílabo

Soares, Aldina; Rodrigues, Ana Paula; Calmeiro, Ana Teresa; Cunha, Fernando Mayordomo; Wemans, Helena Saraiva; Botelho, Maria João; Torre, Tânia (2011) “Gestão Ambiental e Sustentabilidade”, Verlag Dashofer.

NP EN ISO 14001: 2004 + Emenda 1: 2006 Sistemas de Gestão Ambiental: Requisitos e Linhas de Orientação para a sua utilização (ISO 14001:2004)

Saxe, Marlene (2002), Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental de Acordo com a NP EN ISO 14001:99, Coimbra

Darnall, N.; Edwards, D. (2006) “Predicting the Costs of Environmental Management System Adoption: The Role of Capabilities, Resources & Ownership Structure.” A publicar no Strategic Management Journal

Darnall, N. (2003) “Why U. S Firms Certify to ISO 14001: An Institutional and Resourcebased View.” Comunicação apresentada em Best Paper Proceedings of the 2003. Academy of Management Conference, Seattle, Washington.

Gil, Hélder (2006) “A Participação das Empresas no Sistema EMAS”. Comunicação do IA -Instituto do Ambiente apresentada nas Jornadas “Tudo sobre Certificação Ambiental”, promovidas pela AEP Associação Empresarial de Portugal, na Exponor, Maio de 2006.

Santos, Gilberto (2008) “Implementação de Sistemas Integrados de Gestão – Qualidade, Ambiente e Segurança” Porto, Publindústria.

Santos, Oliveira (2003) “Gestão Ambiental”, Lisboa, Lidel

Sociedade de Advogados Membro da Cra – Global, Rmv & Associados (2008) “Legislação Fundamental do Ambiente”, Porto, 1ª Edição, Porto Editora

Sociedade de Advogados Membro da Cra – Global, Rmv & Associados (2008) “Resíduos”, Porto, 1ª Edição, Porto Editora

Varandas, Maria José (2009) “Ambiente – Uma Questão de Ética”, Lisboa, Colecção Gulbenkian Ambiente, Esfera do Caos

Beckert, Cristina; Varandas, Maria José (2004) “Éticas e Políticas Ambientais”, Lisboa, 1ª Edição, Philosophica, Centro de Filosofia da Universidade de Lisboa

Cruz, Carlos Pereira Da (2010) “Gestão Ambiental – Sintonizar Ambiente e Estratégia para o Negócio”, Porto, 1ª Edição, Vida Económica

Martinho, Graça (2009) “Manual Prático para a Gestão Ambiental”, Lisboa, 17ª Actualização, Verlag Dashofer

Pinto, Abel (2012) “Gestão Integrada de Sistemas – Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho”, Lisboa, 1ª Edição, Edições Sílabo

Partidário, Maria do Rosário; Jesus, Júlio De (2005) “Fundamentos de Avaliação de Impacte Ambiental”, Lisboa, 1ª Edição, Universidade Aberta

Vários Autores (2008) “Gestão e Tratamento de Resíduos”, Coimbra, 1ª Edição, Almedina

Sá, Sofia (2011) “Responsabilidade Ambiental – Operadores Públicos e Privados”, Porto, Vida Económica

Santos Oliveira, J.F. (2005) “Gestão Ambiental”, Lisboa, Lidel

Abantes, I.; Saraiva, S.; e outros, (2005), Manual Prático para a Gestão Ambiental, Lisboa, Verlag Dashofer

Caseirão, M., (2003), Auditoria Ambiental – Perspectiva Contabilístico-Financeira, Lisboa, Áreas Editora

Antunes, Maria de Lurdes (2011) “Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade – Para Principiantes”, Lisboa, 1ª Edição, Edições Sílabo

Ramos Pires, António (2012) “Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação”, Lisboa, Edições Sílabo

Cunha Lopes, Nuno (2008) “Gestão de Emergência – Processos de Evacuação”, Lisboa, Verlag Dashofer

Rodrigues, Jorge; Duarte, Manuela (2012) “Responsabilidade Social e Ambiental das Empresas”, Lisboa, 1ª Edição, Escolar Editora

Pereira da Cruz, Carlos (2010) “Gestão Ambiental – Sintonizar Ambiente e Estratégia para o Negócio”, Porto, Vida Económica

Anexos

Anexo I

- Aspetos Ambientais
- Fluxos de Entrada e saída – Ambiente
- Avaliação dos Aspetos Ambientais

Anexo II

- Lista de Legislação/Requisitos Legais aplicáveis

Anexo III

- Programa de Gestão

Anexo IV

- Impresso Comunicação Interna

Anexo V

- Gestão de Resíduos
- Lista de Operadores de Resíduos
- Avaliação de Fornecedores
- Questionário Intercalar a Fornecedores

Anexo VI

- Instruções de Segurança – Derrame
- Instruções de Segurança – Evacuação
- Instruções de Segurança – Incêndio
- Instruções de Segurança – Inundação
- Relatório de Ocorrência de Acidentes

Anexo VII

- Mapa de Registo das GAR's
- Mapa de Consumo de Água
- Mapa de Consumo de Eletricidade
- Mapa de Consumo de Gás

Anexo VIII

- Relatório de Não Conformidades
- Plano de Ações Preventivas